

ABSTRAK

Pada penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Global Jet Express (J&T) Surabaya.

Yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah pelanggan PT. Global Jet Express (J&T) pada cabang Jagir Wonokromo No. 324 Surabaya yang melakukan pembelian dan memakai jasa pengiriman barang dan dokumen lebih dari lima kali. Sumber data yang dipakai yaitu data primer, metode teknik pengambilan sampel ini menggunakan metode *sampling incidental* dengan menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Uji asumsi klasik yang digunakan telah memenuhi kriteria yang ditentukan; uji t dan regresi menunjukan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variabel harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

PT. Global Jet Express (J&T) diharapkan untuk memperhatikan strategi penetapan kualitas pelayanan dan kepercayaan karena dapat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. J&T juga harus memperhatikan strategi penetapan harga, karena semakin tidak sesuai harga yang diberikan oleh PT. Global Jet Express (J&T) Surabaya maka akan berdampak pada penurunan tingkat kepuasan pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of service quality, price and trust on customer's satisfaction of PT. Global Jet Express (J&T), Surabaya.

The population was the customers of PT. Global Jet Express (J&T) branch Jagir Wonokromo 324, Surabaya who used the service of goods and documents delivery form more than five times, while the data were primary. Moreover, the data collection technique used incidental sampling with 100 respondents as sample. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution). While, the classical assumption test had fulfilled the criteria given, t test and regression concluded service quality and trust had positive and significant effect on the customers' satisfaction. On the other hand, price had negative and insignificant effect on the customers' satisfaction.

In brief, PT. Global Jet Express (J&T) was expected to consider its strategy in determining the service quality and trust as it could affect customers' satisfaction. Besides, its price should also be considered by the management since the inappropriate price would affect the decline of customers' satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, Trust, Customers' Satisfaction